

## บรรณานุกรม

- กัลยาณี ตปนียากร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ. การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิระศักดิ์ เสงวีจิตร. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปา เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แจ่มจันทร์ ณ กาพสินธุ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จุฑารัตน์ สุจินพรหม. (2546). การพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง กระบวนการในการดำรงชีวิตของพืชกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยการเรียนแบบกลุ่มร่วมมือที่ประสบความสำเร็จเป็นทีม (TAAI). การศึกษาปัญหาพิเศษการศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ถาวร โปธิสมบัติ. (2535). ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พรินท์.
- นารี นาคกร. (2545). ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาอุดรธานี. การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปิยะธิดา เวชประสิทธิ์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.



- ประภาพร สุขุมวิริยกุล. (2544). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการศึกษาระดับนาคออมลิน  
สาขานนดินานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปราณี กิรีดิธร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาปัญหาพิเศษ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.
- พฤษส์ สิงหวิจิตร. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา  
จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24. การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2546). การบริหารจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง. กรุงเทพฯ : บี.เจ.เพลส.  
โปรเซสเซอร์.
- วิทยา ด้านธารกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ : เซิร์คเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศุภศิริ โสมาเกตุ. (2544). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียน  
ภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ระหว่างการเรียนรู้โดยโครงการกับการ  
เรียนรู้ตามคู่มือครู. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
กาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมืองกาฬสินธุ์. การศึกษาปัญหาพิเศษ บช.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมชัย ศรีสุทธิยากร. (2545). รศ.200 การศึกษาวิจัยทางสังคมศาสตร์ 1. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.
- สมยศ นาวิการ. (2544). การบริหาร. กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- สุภัทนา กลางคาร และคณะ. (2545). การพัฒนานักวิจัยสาขาสุขระดับตำบลและอำเภอ โครงการ  
พัฒนาการวิจัยด้านสาธารณสุข. ศรีสะเกษ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ.
- สุรัช รัชตประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด  
เชียงใหม่ สาขาสารภี. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสาวลักษณ์ น้อยอาษา. (2547). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1  
เรื่อง สารในชีวิตประจำวัน โดยการเรียนรู้แบบร่วมมือ : วิจัยเชิงปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์  
การศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- เสาวนิตย์ ศรีทอง. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ. การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมนึก ภัททิยณี. (2546). การวัดผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กอพลินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- เสาวนิตย์ ฤทธิรุ่ง. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู กอพลินธุ์. การศึกษาปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภาคผนวก

แบบสอบถามชุดที่ .....

## แบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าอิสระ

## เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

## คำชี้แจง

## 1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต 10 ด้าน คือ การตรงต่อเวลา การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสนองตอบประชาชน การให้คำอธิบาย การแสดงออกต่อประชาชน การร้องเรียนจากประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การรักษาชื่อเสียงและการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามของท่าน ผู้ศึกษาจะถือว่าเป็นความลับที่สุดและไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

3. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อแล้วหรือยัง แบบสอบถามที่ตอบทุกข้อเท่านั้นจะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และใช้ได้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่านตามความเป็นจริง

1. ชื่อชุมชน.....

2. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

3. อายุ

( ) 20 – 30 ปี ( ) 31 – 40 ปี

( ) 41 – 50 ปี ( ) 51 – 60 ปี

( ) 61 – 70 ปี

4. วุฒิการศึกษา

( ) ต่ำกว่าประถมศึกษา ( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) ปริญญาตรี

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) อื่นๆ ระบุ.....

5. อาชีพหลัก

( ) เกษตรกร ( ) ค้าขาย

( ) รับจ้าง ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

( ) อื่นๆ ระบุ .....

6. รายได้ / เดือน

( ) ต่ำกว่า 1,500 บาท ( ) 1,500 – 3,000 บาท

( ) 3,100 – 4,500 บาท ( ) 4,600 – 6,000 บาท

( ) มากกว่า 6,000 บาท

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต 10 ด้าน คือ การตรงต่อเวลา การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสนองตอบประชาชน การให้คำอธิบาย การแสดงออกต่อประชาชน การร้องเรียนจากประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การรักษาชื่อเสียงและการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน

คำชี้แจง เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	บริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(0)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต					

จากตัวอย่าง เมื่อท่านเลือกกาเครื่องหมาย ✓ ในช่อง “5” แสดงว่าท่านพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต “มากที่สุด”

หมวดที่ 1 แบบสอบถามการตรงต่อเวลา

ข้อที่	การตรงต่อเวลา	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มาทำงาน 08.30 น.					
2.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตเลิกงาน 16.30 น.					
3.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตทำงาน เสร็จตามกำหนดเวลา					
4.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตไม่ปล่อยให้ประชาชนรอรับบริการนาน					

### หมวดที่ 2 แบบสอบถามการเอาใจใส่ต่อหน้าที่

ข้อที่	การเอาใจใส่ต่อหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตต้อนรับดูแลท่านเป็นอย่างดี					
6.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตรับรู้ความต้องการของประชาชน					
7.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตจัดดำเนินการให้บริการอย่างจริงจัง					
8.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตสนใจให้ความสำคัญกับประชาชน					
9.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตมีการบริการอย่างเสมอภาค					

### หมวดที่ 3 แบบสอบถามการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ข้อที่	การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตมีการจัดสถานที่เหมาะสม สะอาด					
11.	ท่านได้รับความสะดวกเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
12.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและทันสมัยในการให้บริการ					

#### หมวดที่ 4 แบบสอบถามการตอบสนองประชาชน

ข้อที่	การตอบสนองประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต สอบถามความต้องการของประชาชน					
14.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต บริการตรงตามความต้องการของประชาชน					
15.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จัดส่งสินค้าและบริการตามที่ประชาชนนัดหมาย อย่างถูกต้อง					
16.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ					

#### หมวดที่ 5 แบบสอบถามการให้คำอธิบาย

ข้อที่	การให้คำอธิบาย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตมีความรู้ ในตัวสินค้าและบริการ					
18.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตมีการให้ คำแนะนำ					
19.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตมีการ แก้ไขปัญหาของประชาชน					
20.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตมีการ ตอบข้อซักถามของประชาชน					

หมวดที่ 6 แบบสอบถามการแสดงออกต่อประชาชน

ข้อที่	การแสดงออกต่อประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตมีความกระตือรือร้นปฏิบัติงานในการให้บริการ					
22.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตมีความเป็นกันเองกับท่าน					
23.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
24.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตพูดคุยกับท่านด้วยวาจาสุภาพ					
25.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตให้เกียรติยกย่องท่านให้ฐานะที่เป็นบุคคลหนึ่ง เช่น เรียกชื่อตามวัยวุฒิ					
26.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตมีอัธยาศัย มารยาทและการวางตัว มีความเหมาะสม					

### หมวดที่ 7 แบบสอบถามการร้องเรียนจากประชาชน

ข้อที่	การร้องเรียนจากประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27.	องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้เมื่อท่านร้องเรียน เรื่อง บริการขออนุญาตก่อสร้างบ้าน					
28.	องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ เมื่อท่านร้องเรียนเรื่อง การจัดเก็บภาษี					
29.	องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ เมื่อท่านร้องเรียน เรื่อง งานทะเบียนราษฎร					
30.	องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้เมื่อท่านร้องเรียน เรื่อง น้ำประปา					
31.	องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้เมื่อท่านร้องเรียน เรื่อง การเก็บขยะ					

### หมวดที่ 8 แบบสอบถามการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

ข้อที่	การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
32.	องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ท่านอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน					
33.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่างๆ					
34.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีผลการปฏิบัติที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย					

### หมวดที่ 9 แบบสอบถามการรักษาชื่อเสียง

ข้อที่	การรักษาชื่อเสียง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
36.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต บริการท่านด้วยความรวดเร็ว					
37.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตทำงาน ด้วยความโปร่งใส					
38.	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					

### หมวดที่ 10 แบบสอบถามการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน

ข้อที่	การรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทร	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38.	ท่านต้องการกลับมาใช้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเมื่อท่านมีโอกาส					
39.	ท่านมีความประทับใจในบริการด้านการอนุญาต ก่อสร้างบ้านของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล					
40.	ท่านมีความประทับใจในบริการด้านการจัดเก็บภาษี					
41.	ท่านมีความประทับใจในบริการด้านทะเบียนราษฎร					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ในเขตตำบลเทพนิมิต  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....

“ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน”



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นายประดิษฐ์ สิมิทองธรรม
วัน เดือน ปีเกิด	17 สิงหาคม 2505
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่	37/11 หมู่ 4 ต.บางปิด อ.แหลมฉบัง จ.ตราด โทรศัพท์ 081 - 8647307
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อ.เขาสมิง จ.ตราด
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต
ประวัติการศึกษา	
2518	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสิงหราชพิทยาคม กรุงเทพมหานคร
2521	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสิงหราชพิทยาคม กรุงเทพมหานคร
2531	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2553	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

